UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Laboratorio 4 - Management dei servizi

2627-2-F8702N025

Obiettivi formativi

Sviluppare processi conoscitivi e di ri-conoscimento per l'individuazione degli elementi e delle principali connessioni presenti nella produzione di servizi.
al termine del corso la/lo studetessa e studente sarà in grado di applicare le conoscenze acquisite al piano della pratica lavorativa attraverso i casi studio discussi in aula e il confronto con esempi e testimonianze tratti dal mondo dei servizi.
Inoltre il corso promuove capacità di giudizio e valutazione autonoma sul tema della produzione sociale e della sua valutazione, tema non scontato e non usuale.
sono previste comunicazioni scritte e orali durante le esercitazioni.
Sarà favorita l'attivazione di un processo di riflessività della pratica lavorativa attraverso chiavi di lettura e spunti collocabili all'interno della prospettiva psicosociologica per un apprendimento continuo nell'ambito professionale

Contenuti sintetici

Si propone inizialmente una riflessione sulla rilevanza della questione del prodotto del lavoro sociale e delle difficoltà a darne evidenza. Il laboratorio affronta in particolare il processo di individuazione e di ricostruzione del prodotto del lavoro sociale, inteso come esiti di fase nel processo di co-produzione con l'utente/cliente e in termini di impatti, restituzione di valore per il contesto allargato. Si attraversano i concetti di rappresentazione dell'oggetto di lavoro, di approccio ai problemi e al loro trattamento; il processo di conoscenza-azione nel lavoro sociale; l'orientamento tecnico-professionale e socio-organizzativo nella produzione di servizi, la valutazione degli esiti. Infine la relazione fra produzione e organizzazione di servizio.

Programma esteso

La questione della produzione nel lavoro sociale

I servizi sociali come organizzazione di servizio : le dimensioni costitutive secondo lo schema di R.Norman

La centralità del cliente nella produzione del servizio, di natura dialogico; la presenza di più clienti che hanno impatto e influenza nella produzione.

Dal bisogno alla costruzione del problema

La valutazione dialogica degli esiti del lavoro sociale

L'organizzazione e la gestione dei servizi in funzione di ciò che si intende produrre

Prerequisiti

Si richiede preferibilmente un'esperienza lavorativa o di tirocinio nei servizi sociali e del sistema di welfare , anche di volontariato.

Metodi didattici

Didattica erogativa : 10 ore Lezioni

Didattics interattiva : 7 ore esercitazioni in classe individuali e in gruppo

Didattica Interattiva : 7 ore analisi e discussione di casi studio

Si prevede un’attiva partecipazione dei presenti a partire dal materiale tratto dall’esperienza per procedere a rielaborazioni integrate da sistematizzazioni teoriche

Modalità di verifica dell'apprendimento

Non è previsto esame al termine del laboratorio.
Sono previste restituzione critica degli esiti delle esercitazioni presentati in plenaria con la finalità di verificare le conoscenze acquisite, la capacità di applicarle alla pratica lavorativa con competenze di valutazione e giudizio critico; le competenze comunicative sono verificate attraverso produzioni scritte e presentaizoni orali in aula; la capacità di riflettere sugli esempi reali dal mondo dei servizi è un strumento per consolidare la capacità di apprendimento continuo nei soggetti.

Testi di riferimento

- AA.VV., “Per un lavoro sociale creativo” e Olivetti Manoukian F., “Il circolo virtuoso conoscenza-azione”, in: I Geki, supplemento di Animazione Sociale, n. 10, ed. Gruppo Abele, Torino, 2003
- Barberis D, a cura di “Il prodotto del lavoro sociale” Franco Angeli ed. Milano 2009

- J.Barus Michel, E.Enriquez, A.Lévy a cura di "Dizionario di psicosociologia" , R.Cortina editore, Milano, 2010- voci Organizzazione, Soggetto,
- Norman R., “La gestione strategica dei servizi “ Etas Libri 1985
- Olivetti Manoukian F., Produrre Servizi, ed. Il Mulino, Bologna, 1998
- Orsenigo A., “La costruzione dell’oggetto di lavoro e il modo di trattarlo nella progettazione”, in (a cura di), d’Angella F., Orsenigo A., La progettazione sociale, Quaderni di Animazione e Formazione, ed. Gruppo Abele, Torino, 1999
- Rullani E. Cantù C. e AA.VV “Innovazione e produttività” Ed Franco Angeli, 2012
- Polizzi E, Tajani C e Vitale T. “Programmare i territori del welfare “ Carocci editore 2013

Sustainable Development Goals

RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE | PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE